

Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse tulemused 2015. aastal

OÜ Arstlik Perenõuandla üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse osutamisel:

1) on osutanud üleriigilise perearsti nõuandetelefoni ööpäevaringset teenust alates teenuse osutamise algusest 1. august 2005

Tabel 1. Nõustamistelefoni kasutus aastatel 2006-2015

Teenuse osutamise aasta	Klassifitseerunud kõnede arv	Kõnede arv päevas	Kõnede kasv +/- % võrreldes eelmise perioodiga
2006	138 868	380	9%
2007	154 468	423	11%
2008	174 031	475	12%
2009	213 596	585	23%
2010	213 739	586	0%
2011	216 421	593	1%
2012	222 287	607	2%
2013	236 674	648	7%
2014	246 526	675	4%
2015	233 649	640	esmakordselt langustrendis (-5%)

Vastavalt lepingule oli nõustamisteenuseks kvalifitseerunud kõnede arv 233 649. Suurim oli kõnede arv aasta esimesel kolmel kuul (*jaanuaris 22 094 kõnet*) peale mida tekkis aprillis- mais suhteliselt järsk langus (*mais 18 975 kõnet*), tõusutrend saabus aasta lõpus – oktoobris, novembris ja detsembris (*detsembris 19 984 kõnet*). Kõnede languse üheks põhjuseks võib olla, et 2015. aastal ei toimunud ulatuslikke gripi ega teiste sesoonsete respiratoorsete viirushaiguste puhanguid.

Endiselt on suurim kõnede arv laupäeviti ja pühapäeviti, nädalavahetusel on enim helistajaid lõunast kuni hilisõhtuni. Tööpäevadel helistatakse enim lõuna ajal (11.00-12.00) ja õhtul (20.00-21.00).

2) on taganud teenuse osutamise vastavalt üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse osutamise miinimumnõuetele;

Tabel 2. Teenuse kättesaadavuse ja kvaliteedi hindamise näitajad aastatel 2006-2015

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Blokeerunud kõnesid (eesmärk)	4%	1,3%	0%	0%	0,03%	0%	0%	0%	0%	0,01

alates 2014 mitte üle 0,01%)										
Kaotatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte üle 3%)	7,8%	7,2%	5%	5%	4%	4%	3%	4%	3,4%	4%
1 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 88%)	65%	75%	83%	82%	85%	88%	88%	87%	87,3%	94%
2 minuti jooksul vastatud kõnesid (eesmärk alates 2014 mitte alla 93%)	72%	82%	89%	89%	90%	93%	93%	92%	92,8%	98%

Teenuse kättesaadavus ja kvaliteet vastavad kehtestatud miinimumnõuetele. Teenuse osutamisel on tagatud kõnede salvestamine ja arhiveerimine.

3) on taganud teenuse osutamise vastavalt kvaliteedi miinimumnõuetele;

Tabel 3. Nõuandetelefoni kvaliteedi ja teenindustaseme näitajad aastatel 2006-2015

Indikaator	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Nõuandetelefoni kõnedele vastamise kvaliteeditase (analüüsitakse kord kuus)	85%	92%	93%	92%	95%	96%	95,4%	95,8%	97,8%	97,3%
Nõustamise ja edastatud teadete sisuline täpsus (kvaliteedi kontroll registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate, salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)	88%	91%	96%	95%	96%	97%	96,8%	96,4%	96,3%	96,6%
Teeninduskvaliteet ja töö efektiivsus (kvaliteedi kontroll toimub registreeritud pöördumise probleemi ja lahenduse, edastatud teate ning salvestatud kõne alusel, analüüsitakse kord kuus)	91%	91%	97%	92%	95%	97%	97%	96,9%	97,6%	98%

Elanikkonna vaba tagasiside, ettepanekud ja kaebused (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	83%	98%	99,6%	99,7%	99,8%	99,9%	97,5%	97,1%	99,1%	99,2%
Koostööpartnerite vaba tagasiside ja ettepanekud (registreeritud tagasiside alusel, jooksvalt)	97%	100%	99,9%	99,8%	99,9%	99,9%	99%	100%	100%	99,5%
Laekunud kaebuste arv	17	11	9	10	13	14	16	12	15	13

Üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse kvaliteeditase oli aruandeperioodil 98,23 % (kuulatud 2000 kõne põhjal). *Kommentaar: lepingu lisa 4. p. 3.5. sätestab, et nõuandetelefoni töö sisulise kvaliteedi hindamiseks kontrollitakse igal kuul keskmiselt 300 kontakti)*

Teenusele kehtestatud miinimum kvaliteeditase oli 2015.aastal 98%, seega miinimumnõuded said täidetud.

4) on taganud teenuse osutamise vastavalt teenuse kaebuste lahendamise süsteemi miinimumnõuetele;

Aruandeperioodil registreeriti 13 kaebust, millest 8 laekus helistaja kirja või kõnena, lisaks laekus 1 kaebus kiirabi tagasisidena, 3-l juhul Häirekeskuse tagasisidena (põhjuseks häirekeskuse operaatori ja nõustaja konflikt) ja 1-l juhul Lastehaigla tagasisidena. 2015. aastal sagenesid kaebused kõneteenuse hinna osas, mille tulemusena OÜ Arstlik Perenõuandla on täiendanud kodulehel www.1220.ee kõnehindu puuduvat informatsiooni ja on lisanud võimaluse kasutada riigisisest ka lauatelefonilt helistamise võimaluse.

5) on taganud teenuse osutamise vastavalt üleriigilise perearsti nõuandetelefoni teenuse meditsiinilise ja üldise tervishoiusüsteemi toimimise nõustamise teemadele;

Igakused arved ja aruanne on esitatud vastavalt kokkulepitud teemadele.

Tabel 4. Nõustamise küsimuste kokkuvõte aastatest 2006-2015

Nõustamise valdkond	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Meditisiiniline nõustamine haiguste või nende sümptomite osas	61%	58%	60%	65%	67%	68%	64,4%	64,2%	63,5%	50%
Muu meditsiiniline nõustamine	18%	15%	12%	10%	10%	9%	11,6%	13,8%	15,9%	17,9%
Patsiendi ülevaatamise soovitus perearsti/eriarsti poolt	6%	8%	9%	8%	6,5%	6,4%	7,0%	7,2%	6,5%	5,7%
Haigla valvetuppa pöördumise soovitamise	5%	8%	7%	6,5%	6,1%	6,3%	6,9%	5,9%	5,4%	5,4%

Nõustamisküsimused seoses traumadega	4%	4%	5%	4,5%	4,5%	4,3%	4,3%	3,6%	3,7%	5,1%
Nõustamisküsimused seoses valu teemaga	4%	5%	5%	4%	4,3%	4,2%	4,4%	4,1%	3,6%	13,6%
Küsimused tervishoiukorralduse kohta	1%	1%	1%	1,4%	1,3%	1%	1,1%	1,0%	1,0%	2,1%
Häirekeskusesse otse suunatud kõned	1%	1%	1%	0,5%	0,3%	0,3%	0,3%	0,2%	0,3%	0,2%

Enim pöördumisi nõuandetelefonile oli meditsiiniline nõustamine haiguste ja sümptomite osas (140 465), seejärel *muudes meditsiinilistes küsimustes* (23 365 kõnet), millele järgnes meditsiiniline nõustamine ravimite osas (16 328 kõnet). Küllalt suure osakaalu moodustasid kõned, mille sisuks oli meditsiiniline nõustamine koos perearstile pöördumise soovitusega (13 795) või haigla valvetuppa suunamiseks (12 268) ja traumade puhul (11 038).

Koostöös haigekassaga muudeti klassifikaatorite süsteemi alates 2016.

Tabel 5. Kõnede struktuur vastavalt uuele klassifikaatorite süsteemile

Klassifikaator	2015
901M Häirekeskusesse otsesuunamine, meditsiiniline nõustamine	0,2%
902M Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine Haigla valvetuppa pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,4%
903M Perearstile/eriarstile pöördumise soovitamine, meditsiiniline nõustamine	5,7%
905M Traumad, meditsiiniline nõustamine	5,1%
907M Muu, Meditsiiniline Nõustamine	17,9%
908M Ravimid, Meditsiiniline Nõustamine	10,5%
909M Mürgistused, Meditsiiniline Nõustamine	0,8%
910M Palavik sh viirus, meditsiiniline nõustamine	20,4%
911M Vererõhk (kõrge ja madal), meditsiiniline nõustamine	8,2%
912M Oksendamine, iiveldus, meditsiiniline nõustamine	2,7%
913M Hammustused (puuk, sääsk), meditsiiniline nõustamine	0,05%

914M Unehäire, depressioon (psühhiaatria), meditsiiniline nõustamine	2%
915M Lööve sh allergia, meditsiiniline nõustamine	2,3%
916M Kõhuvalu, meditsiiniline nõustamine	5,1%
917M Valu rinnus, meditsiiniline nõustamine	1,4%
918M Peavalu, meditsiiniline nõustamine	1,8%
919M Hambavalu, meditsiiniline nõustamine	0,8%
920M Kõrvavalu, meditsiiniline nõustamine	1,4%
921M Kõhulahtisus, meditsiiniline nõustamine	1,6%
922M Retsepti soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine	0,2%
923M TVL soov (lisa ka sümptom), meditsiiniline nõustamine	0,2%
924M Seljavalu (ka muu prk luu-lihaskond), meditsiiniline nõustamine	3,1%
901T Korraldus, Tervishoiusüsteemi Nõustamine	2,1%

6) on teavitanud helistajat enne kõne ühendamist eesti keeles, et helistaja helistab perearsti nõuandetelefonile;

Teavitamine toimub automaatselt eesti ja vene keeles ning helistajale antakse info kõne maksumusest.

7) on arendanud meditsiinilise ja üldise tervishoiusüsteemi toimimise nõustamise algoritme vastavalt teenuse osutamisel tekkinud täiendavatele vajadustele ning tervishoiusüsteemis toimuvatele õiguslikele muudatustele;

Meditsiiniliste algoritmide arendamine toimub vastavalt teenuse osutamisel selgunud vajadustele ning tervishoiusüsteemis toimuvatele õiguslikele muudatustele. See protsess on pidev ning toimub koostöös nõustajatega.

8) on arendanud nõuandetelefoniteenuse kättesaadavuse parandamiseks teenuse osutamise rakendamise ja juhtimise kava, arvestades esialgselt planeeritud ja tegeliku koormuse suhet vastavalt päeva, nädala, kuu ja kvartalite koormustest lähtuvalt

Teenindusprogrammi ning muid tehnilise lahenduse komponente on arendatud vastavalt reaalsele vajadusele. Tehniline lahendus koosneb telefonioperaatori poolt pakutavast

lahendusest, kõnekeskusest ning andmebaasilahendusest, mis võimaldab teenindada vastamisalgoritme ja pakkuda andmebaaside tuge ning sidumist teiste tervishoiuteenuse osutajate infosüsteemidega. Arstlik Perenõuandla omab kõnekeskusi Tallinnas ja Tartus ning pakub jätkuvalt teenust ka kaugtööna. Kaugtööna pakutakse teenust 2006. aasta kevadest. Samuti saab kaugtöökohtadele suunata kõned katkestuste korral kõnekeskustes. Valminud on uus kõnede suunamise tehniline lahendus, arendusettepanekuna on plaanis muuta kõnede vastamise süsteemi selliselt, et kõned ei läheks kaduma ka siis, kui liinid on pikalt hõivatud.

9) on arendanud teenuse osutamise kvaliteedistandardit ning teenindusstandardit vastavalt teenuse osutamisel tekkinud täiendavatele vajadustele ning tervishoiusüsteemis toimuvatele õiguslikele muudatustele;

Eelneval aruandeperioodil (2014. aasta oktoobris) kasutusele võetud uus kõneteenindusprogramm tagab kõnede teenindamise vastavalt kehtestatud kvaliteedile ja standardile. Nõustajatele on läbi viidud koolitusi ja supervisioone teenuse kvaliteedi tõstmiseks.

10) on arendanud andmebaasiühendusi tervishoiuteenuse osutajate, Häirekeskuse ja teiste seotud süsteemidega;

Kõnede suunamine suunal 112 ja vastupidi toimib jätkuvalt. Häirekeskusega on horisontaalne koostöö kõnede üleandmisel ööpäevaringselt, seda nõustajate tasandil. Samuti toimub Häirekeskusega koostöö teenuse projektijuhtide tasandil. Koostöös Häirekeskusega töötati juba 2007. aastal välja kõnede elektroonilise üleandmise põhimõtted, mida rakendati alates 2009. aastast. 2015. aastal otsustati koostöös mitme osapoolega, et enam 112-st elustamiskõnesid perearsti nõuandetelefonile ei suunata. Sotsiaalministeeriumiga alustati läbirääkimisi, kuidas luua süsteemi korduvretseptide väljakirjutamiseks.

11) on korraldanud elanikkonna teavitamise teenusest koostöös Haigekassa ja asjaomaste ametkondadega;

Inimeste teadlikkus perearsti nõuandeliinist 1220 on aastate jooksul kasvanud. Kui aastal 2012 oli nõuandeliini spontaanne tuntus 26% ja lisaks oli 30% elanikkonnast liini olemasolust kuulnud, siis 2015. aastal oli numbrile helistanud 27% elanikkonnast ja 45% teadis numbrile olemasolust. (*Allikas: Elanike hinnangud tervisele ja arstiabile 2012 ja 2015*).

2015.a oktoobris-novembris viidi läbi perearsti nõuandeliini võimalusi tutvustav kampaania, mille raames eksponeeriti suuremates linnades Tallinnas, Tartus, Narvas, Pärnus, Viljandis, Rakveres, Kuressaares, Haapsalus, Jõhvis nõuandeliini plakateid, edastasime raadiojaamades Elmar, Sky Plus, Russkoe Radio reklaamklippe ning kuvasite internetis bannereid. Lisaks avaldati perearsti nõuandeliini teemal mitmeid artikleid Postimehes, Õhtulehes, Maalehes, Põhjarannikus. Artiklid avasid nii teenuse sisu kui ka teenuse osutajate kompetentsi. Avamaks nõuandeliini teenuse sisu erinevatele sihtrühmadele tehti koostööd telesarjadega Padjaklubi ja Varjudemaa. Aasta jooksul jagati perearstide ja päästeameti vahendusel elanikkonnale 1220 infoga magneteid ning info oli lisatud ka õpilaste valemivihikutes.

12) on määranud teenuse osutamise osapoolte vahelise töö koordineerimiseks projektijuhi;

Nõuandetelefoni toimimise ja muudes küsimustes on kontaktisikuks Klarika Kallikorm klarika.kallikorm@1220.ee

13) on teinud elanikkonnale kättesaadavaks informatsiooni teenuste osutamise tingimustest ja isikute õigusest pöörduda Haigekassasse või Tervishoiuametisse ettepaneku või kaebusega;

Kaebuse esitamise võimalus on toodud nii nõuandetelefoni tutvustavates trükistes kui ka nõuandetelefoni tegevust tutvustavates materjalides veebis (www.1220.ee, www.haigekassa.ee).

KOKKUVÕTE

1220 tegevus on olnud eesmärgipärane, teenuse osutamisele seatud kvaliteeditase on täidetud, koostööd Häirekeskusega on mõnevõrra muudetud (enam ei suunata 1220 liinile nn elustamiskõnesid).

2015. aastal on teenuse osutamine toimunud vastavuses Haigekassa lepingu kättesaadavuse ja kvaliteedi kriteeriumidele. Pöördumine suureneb väljaspool tööaega ning puhkepäevadel, seega on teenus andnud võimaluse saada esmast meditsiinilist nõuannet väljaspool perearstide tööaega ning suur osa helistanutest sai oma terviseküsimustele vastuse või lahenduse.

2015. aastal toimus vastupidiselt eelnevate perioodidega ainult üks kampaania sügisel, ilmselt tuleks kõnede üldarvu langust arvestades pöörduda tagasi kahe kampaania (kevad ja sügisel) läbiviimise juurde. Teavitustegevus jätkub ka 2016. aastal, haigekassa terviselehekülgedel sisaldub alati ka perearsti nõuandetelefon puudutav tarbijakaitse nõuetele vastav informatsioon.